

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2504376
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en reconocimiento de grado. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504376, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se exponía que el pasado 07/03/2025 se presentó solicitud para el reconocimiento de grado de dependencia del menor de cuatro años, así como el Programa Individual de Atención (PIA) que se derivara de éste. Sin embargo, hasta el momento ni siquiera ha sido valorado.

Por ello, el 24/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Ibi exponía, en resumen:

- La solicitud se encuentra en estado "comprobada", tiene fecha de registro 07/03/2025, y se grabó en el aplicativo el 24/03/2025.
- De momento no se ha realizado la valoración de dependencia. Actualmente se está valorando la situación de las personas que hicieron la solicitud en abril de 2024.
- Continúa diciendo:

Actualmente realizan trámites relacionados con el reconocimiento de dependencia los siguientes profesionales: una administrativa, que se ha trasladado a nuestro departamento hace 1 semana y por lo tanto está aprendiendo a utilizar el aplicativo; y 5 trabajadoras sociales, que realizan informes en el aplicativo y también realizan valoraciones de dependencia. A día de hoy hay 244 personas pendientes de ser valoradas en Ibi.

(...)

Como se ha repetido en múltiples ocasiones, el personal de Servicios Sociales de Ibi está por debajo de la ratio que marca la Ley de Servicios Sociales. Además, una trabajadora social está de baja desde hace un par de meses y no ha sido sustituida. Esto hace que la carga de trabajo para el personal del departamento sea muy elevada y también repercute en el retraso que hay en las valoraciones de dependencia.

También debemos recordar que los trámites relacionados con el reconocimiento de dependencia no son los únicos trámites que se atienden desde el departamento, pues se atiende y se tramita documentación diversa: informes de arraigo, informes de vulnerabilidad, de prestaciones económicas de emergencia, servicio de ayuda a domicilio, menjar y major a casa, teleasistencia, ingreso mínimo vital; se interviene con diferente

problemática social (violencia de género, menores en situación de riesgo, persona con problemas de salud mental...). Se realizan informes, pero también se tienen múltiples entrevistas, visitas domiciliarias y coordinación con otros recursos. El personal del departamento es insuficiente para atender todas las demandas de la población sin demoras.

Por su parte, la Conselleria exponía en su informe:

A fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En sus escritos, reiteraba la demora en la valoración del menor.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

Debemos comenzar por señalar que el [Contrato-Programa 2025-2028](#) entre la Generalitat y el municipio de Ibi se firmó el 11/11/2025 y publicado, a efectos de publicidad y transparencia, en la web institucional de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, apartado Contrato Programa 2025-2028, provincia de Alicante.

Conocemos por otras quejas ([202502306](#)) que desde el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Ibi se ha intentado continuamente cubrir las necesidades del área de Servicios Sociales y que, a pesar de ello, continúan las dificultades para contratar determinados perfiles profesionales.

Conocemos también que, desde la Conselleria, dada la baja ejecución por parte del municipio de Ibi de la financiación correspondiente a la Atención primaria básica de competencia local por no tener cubiertas todas las figuras del equipo de profesionales, se ha emplazado al municipio a dar solución a esta situación a la mayor celeridad posible.

Por otro lado, hemos sido informados de que, a petición de los Servicios Sociales de Atención Primaria el 14/07/2023, se elaboró un primer plan de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en Ibi, plan que fue actualizado el 20/12/2023.

En abril de 2024 se actualizó nuevamente la información, remitiendo, para su estudio e implementación un tercer plan de actuación.

La demora existente (recordamos que en su información el Ayuntamiento manifestó que se encontraban valorando solicitudes de abril de 2024) hace necesaria la urgente valoración de la viabilidad del plan de actuación y la adopción de medidas, tanto por la entidad local como por la Administración autonómica, que hagan posible dar una respuesta eficaz a la ciudadanía.

Resulta de difícil comprensión para esta institución que, desde la Administración, no se haya actuado con la diligencia debida para resolver este expediente que además afecta a un menor de cuatro años, que casi un año después de la solicitud aún no ha sido valorado. Esta cuestión se suma a los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia, ya que el hecho de que el titular de esta queja es un menor de cuatro años, incide en los efectos que el paso del tiempo sin recibir los recursos necesarios pueda tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables.

No se trata de una cuestión solamente económica, sino que implica un atropello a los esfuerzos de familiares y profesionales por mejorar su situación y favorecer su desarrollo e inclusión social ahora y en el futuro.

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de revisión de grado que la persona en situación de dependencia realizó el 07/03/2025, incumpliendo así, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para dictar y notificar la resolución reconociendo o no el grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, en su caso, la aprobación del PIA desde el inicio del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia el 07/03/2025.
- Al tratarse de un menor de edad se está incumpliendo con la obligación de primar su superior interés en todas las acciones y decisiones que les conciernan (Art. 3.1. Ley 26/2018).

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.
- El derecho de todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan, ya sea individual o colectivamente, tanto en el ámbito público como privado.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes y menores. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Conselleria la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 07/03/2025), proceda a la valoración del menor en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Entidad Local la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de la presentación de la solicitud de revisión del grado de dependencia (el 07/03/2025), tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y, en su caso, la resolución de aprobación del PIA.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana